

NASKAH PUBLIKASI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN
KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN
“AYAM-AYAM RESTO”
DI SOLO



Disusun Untuk Memenuhi Tugas Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

YULITA RISKIANA

B 100 100 157

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2014

ABSTRAKSI

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Ayam-Ayam Resto Di Solo”. Adapun tujuan dari penelitian ini mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan yang meliputi aspek fisik (*physical aspect*), reliabilitas (*reliability*), interaksi personal (*personal interaction*), pemecahan masalah (*problem solving*), dan kebijakan (*policy*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Ayam-Ayam Resto di Solo dan mengetahui serta menganalisis faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen pada rumah makan Ayam-Ayam Resto. Sampel dalam penelitian ini diambil sebanyak 100 responden dengan teknik *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti pada Rumah Makan Ayam-Ayam Resto dengan kriteria konsumen yaitu konsumen yang mengunjungi dan menikamti hidangan di ayam-ayam resto tersebut lebih dari satu kali. Metode analisis data digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji F, uji t. Analisis berganda digunakan untuk menganalisis dan memprediksi variabel kriteria dari nilai beberapa variabel pemprediksi. Berdasarkan hasil uji F dimana nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ hal ini menunjukkan bahwa variabel aspek fisik (*physical aspect*), reliabilitas (*reliability*), interaksi personal (*personal interaction*), pemecahan masalah (*problem solving*), dan kebijakan (*policy*) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji t dapat diketahui bahwa variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen adalah variabel interaksi personal, dimana variabel independen dapat menerangkan variabel dependen di Rumah Makan Ayam-Ayam Resto Solo.

Kata Kunci : *Aspek Fisik, Reliabilitas, Interaksi Personal, Pemecahan Masalah, Kebijakan dan Kepuasan Konsumen*

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertandatangan dibawah ini telah membaca naskah publikasi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN
KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN AYAM-AYAM RESTO DI SOLO.**

Yang ditulis oleh :

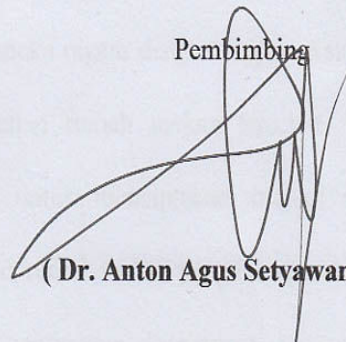
YULITA RISKIANA

B 100 100 157

Penandatanganan berpendapat bahwa Usulan Penelitian tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Maret 2014

Pembimbing


(Dr. Anton Agus Setyawan, SE. M.Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta


(Dr. Triyono, M.Si)

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah.

Keberhasilan pemasaran atau suatu perusahaan tidak hanya dinilai dari seberapa banyak konsumen yang berhasil diperoleh, namun juga bagaimana cara mempertahankan konsumen tersebut. Kepuasan konsumen merupakan elemen yang sangat penting serta menentukan dalam mempertahankan maupun menumbuhkan kembangkan suatu perusahaan. Dengan demikian masalah kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu bisnis.

Salah satu bisnis atau usaha yang dirasakan ketat dalam persaingannya saat ini adalah bisnis kuliner. Persaingan yang semakin ketat tersebut dapat dilihat dari semakin banyaknya bisnis berupa kuliner yang mengelola ayam. Pelayanan dan harga yang ditawarkan pun beraneka ragam dengan begitu akan menjadi ciri dan keunggulan tersendiri bagi setiap rumah makan tersebut. Hal tersebut menuntut kepada pihak pengelola untuk menciptakan strategi agar mampu bersaing dan unggul dibanding dengan rumah makan yang lainnya.

Perusahaan perlu melihat pentingnya kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan yang memuaskan dan juga kualitas produk dari rumah makan tersebut. Artinya memberikan kinerja yang sama atau melebihi harapan konsumen, dengan tujuan untuk mendapatkan para konsumen yang loyal dan puas sehingga memberikan manfaat pada perusahaan tersebut. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Ayam-Ayam Resto Di Solo”.

Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
Apakah variabel kualitas pelayanan aspek fisik (*physical aspect*), reliabilitas (*reliabilty*), interaksi personal (*personal interaction*), pemecahan masalah (*problem solving*) dan kebijakan (*policy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ayam-Ayam Resto di Solo?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh aspek fisik (*physical aspect*), reliabilitas (*reliabilty*), interaksi personal (*personal interaction*), pemecahan masalah (*problem solving*) dan kebijakan (*policy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ayam-Ayam Resto di Solo.

Manfaat Penelitian

1. Membantu memberikan penjelasan dan informasi bagi perusahaan untuk mengetahui tingkat pelayanan yang berhubungan aspek fisik (*physical aspect*), reliabilitas (*reliabilty*), interaksi personal (*personal interaction*), pemecahan masalah (*problem solving*) dan kebijakan (*policy*) dalam memenuhi tuntutan kepuasan konsumen.
2. Sebagai bahan masukan dan informasi bagi rumah makan ayam-ayam resto untuk perbaikan kualitas layanan guna memenuhi kepuasan pelanggan, sehingga dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya yang diambil dalam mengukur kebijaksanaan dimasa yang akan datang.
3. Sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

B. LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Fitzsimmons & Fitz-Simmons (Soetjipto, 1997) mengatakan *service quality* didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Sementara itu menurut Parasuramen *service quality* adalah harapan sebagai keinginan para pelanggan ketimbang layanan yang mungkin diberikan oleh perusahaan (Soetjipto, 1997).

Berbeda lagi dengan Dabholkar et al. (1996) lima dimensi dari kualitas jasa ritel yang meliputi:

- a. Aspek fisik (*physical aspects*) merupakan dimensi yang mencakup tentang daya tarik dari aspek fisik dan kemudahan pelanggan dalam menemukan barang yang dibutuhkan. Dimensi ini oleh Parasuraman et al. (1985) disebut dimensi *tangibles*.
- b. Reliabilitas atau kehandalan (*reliability*) dimensi ini sama dengan dimensi yang diajukan oleh Parasuraman et al. (1985) yaitu mencakup tentang ketepatan pemenuhan janji kepada pelanggan.
- c. Interaksi personal (*personal interaction*) merupakan interaksi personal antara pelanggan dengan karyawan. Sedangkan Parasuraman et al. (1985) menyebutnya sebagai *responsibility*, *assurance* dan *empathy*.
- d. Pemecahan masalah (*problem solving*) merupakan dimensi yang berkaitan dengan pemberian solusi terhadap masalah pelanggan.

- e. Kebijakan (*policy*) merupakan dimensi yang berhubungan dengan kebijakan toko guna merespon tuntutan atau kebutuhan pelanggan.

C. METODE PENELITIAN

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan salah satu aspek yang berperan dalam kelancaran dan keberhasilan suatu penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuesioner (*questionnaire*). Dalam memberikan jawaban dari variabel-variabel tersebut dapat digunakan skala *Likers* yang terdiri dari: sangat setuju (SS), setuju (S), netral (N), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju.

Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen yang pernah mengunjungi dan menikmati hidangan di Ayam-Ayam Resto Solo dengan sampel 100 responden.

Metode Analisis Data

1. Uji Insrtumen (Uji Validitas)

Menurut (Sugiyono, 2002: 118) keputusan untuk mengetahui valid tidaknya sebuah variabel jika korelasinya dibawah 0,30 bahwa variabel tersebut tidak valid sehingga harus diperbaiki atau dihapus. Cara lain membandingkan antara nilai r_{hitung} dan r_{tabel} .

2. Uji Instrumen (Uji Reliabilitas)

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji sejauh mana konsistensi internal dari sebuah konstruk (Cooper dan Schindler, 2001). Pengujian dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mencobakan instrumen sekali saja, dan dari data yang diperoleh dianalisis dengan tertentu Nilai korelasi *Cronbach Alpha* yang dianggap adalah 0,7.

3. Uji Asumsi Klasik

- a. Uji Normalitas Asumsi klasik ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas memiliki distribusi normal atau tidak (Santoso, 2000).
- b. Uji Heteroskedastisitas adalah tidak adanya heteroskedastisitas. Adanya penyimpangan pada asumsi ini, berarti terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam model regresi (Santoso, 2000).
- c. Uji Multikolinieritas dalam uji asumsi klasik adalah tidak adanya multikolinieritas diantara variabel bebas (Santoso, 2000). Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui hubungan yang terjadi antara variabel bebas terjadi multikolonier atau tidak. Ada tidaknya hubungan yang erat antara variabel bebas dapat dilihat pada nilai *Variance Inflation Factor* (VIF).

4. Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dipakai sebagai alat deskriptif dalam tiga situasi. Pertama sering digunakan untuk mengembangkan sebuah persamaan estimasi pembobot-sendiri (*self-weigh-ing estimating equation*) yang memprediksi nilai-nilai sebuah variabel kriteria dari nilai-nilai beberapa variabel pemprediksi. Adapun persamaan umumnya yang dikutip Sugiyono (2008: 251) yaitu sebagai berikut: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Perhitungan ini digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua variabel atau lebih. Semakin besar nilai R^2 maka semakin besar pengaruh antara variabel dependen dengan variabel independen. R^2 mempunyai jangkauan antara 0 dan 1, semakin dekat ke 1 semakin besar proporsi variabel independen tersebut menjelaskan variabel dependen.

b. Uji F (serentak)

Uji F Digunakan untuk mengetahui apakah variabel *independent* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang berarti terhadap variabel *dependent*. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut: Menentukan hipotesis nihil dan hipotesis alternatif. $H_0: \beta=0$: Secara signifikan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadapkepuasan konsumen. $H_a : \beta \neq 0$: Secara signifikan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. H_0 diterima bila $F_{hitung} > F_{tabel}$, H_0 ditolak bila $F_{hitung} < F_{tabel}$.

c. Uji t (parsial)

Setelah menguji apakah variabel *independent* secara bersama-sama memiliki pengaruh atau tidak terhadap variabel *dependent*, maka selanjutnya menguji variabel tersebut satu per satu. Sebagai acuan untuk menerima atau menolak hipotesis yang telah dikemukakan, maka menurut Rangkuti (2007:166), digunakan uji t adalah menentukan hipotesis nihil dan hipotesis alternatif. Dengan *Level of significance* = 0,05.

D. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen (Uji Validitas)

Hasil uji validitas dari masing-masing data variabel menunjukkan bahwa seluruh pernyataan variabel aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah, kebijakan dan kepuasan konsumen lebih besar dari *rule of tumb* (0,30) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Uji Instrumen (Uji Reliabilitas)

Hasil uji reliabilitas pada variabel aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah, kebijakan dan kepuasan konsumen (0,757, 0,775, 0,792, 0,761, 0,794) menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki koefisien *Alpha Crobach* diatas 0,7 maka masing-masing item dapat dikatakan reliabel.

Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Dalam penelitian ini menggunakan uji statistik non parametrik *Kolmogorov Smirnov* (K-S). Hasil dari uji normalitas menunjukkan nilai dari *Kolmogorov Smirnov* sebesar 1,038 sedangkan nilai *Asymp.Sig. (2-tailed)* 0,231 yang berarti data residual terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel independen tidak terjadi multikolinieritas karena nilai *Tolerance* > 0,01(0,573, 0,557, 0,539, 0,493, 0,912) dan nilai *VIF* < 10 (1,744, 1,794, 1,854, 2,029, 1,096)

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa semua variabel tidak terjadi heteroskedastisitas, diperoleh hasil model regresi yang disyaratkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas karena masing-masing variabel tidak signifikan sehingga terdapat variabel *absolut residual*. Hal ini dibuktikan dari nilai *sig* > 0,05 (0,468, 0,894, 0,129, 0,159, 0,060)

Uji Regresi Linier Berganda

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan hasil analisis regresi nilai dari R^2 sebesar 0,292 yang mempunyai arti bahwa variasi variabel kepuasan konsumen dijelaskan oleh variasi variabel aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah dan kebijakan secara bersama-sama 29,2% sisannya sebesar 70,8% dijelaskan variabel lain yang tidak terdapat didalam model atau tidak penulis teliti.

b. Uji F (simultan)

Berdasarkan pengujian dengan uji F diperoleh hasil bahwa nilai F_{hitung} 7,738 > F_{tabel} 2,31 dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan nilai signifikansi di bawah 0,05 menunjukkan bahwa secara bersama-sama aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah dan kebijakan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan.

c. Uji t (Parsial)

Bertujuan untuk mengetahui signifikan atau tidaknya pengaruh secara parsial (sendiri-sendiri) variabel aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah, kebijakan terhadap kepuasan konsumen. Berikut adalah pemaparan hasil uji t masing-masing variabel:

1. Secara parsial variabel aspek fisik, reliabilitas dan pemecahan masalah tidak berpengaruh pada kepuasan konsumen pada rumah makan ayam-ayam resto karena hasil uji t diperoleh $t_{hitung} (1,546; 0,88; 1,242) < t_{tabel} (1,666)$.
2. Variabel interaksi personal dan kebijakan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada rumah ayam-ayam resto di Solo. Hal ini didukung dari hasil uji t yang menunjukkan bahwa $t_{hitung} (2,090; 2,229) < t_{tabel} (1,666)$.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil analisis regresi berganda penelitian ini menghasilkan persamaan regresi yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel aspek fisik, reliabilitas,

interaksi personal, pemecahan masalah dan kebijakan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji F yang menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$.

Variabel aspek fisik, reliabilitas, pemecahan masalah secara parsial tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t yang menunjukkan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$.

Variabel interaksi personal dan kebijakan secara parsial memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t yang menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Berdasarkan hasil analisis regresi nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,292.

Saran Untuk Perusahaan

1. Variabel Interaksi personal merupakan variabel yang paling dominan, dalam kaitannya berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dengan adanya tindakan atau interaksi personal dari karyawan ayam-ayam resto kepada para konsumen dengan tanggap dan sopan mampu menumbuhkan rasa kepuasan pada konsumen.
2. Variabel kebijakan dalam kaitannya berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan ayam-ayam resto. Kebijakan yang diberikan ayam-ayam resto mampu membuat para konsumen merasa puas dan nyaman berada di rumah makan tersebut.
3. Dalam kaitannya yang bersangkutan dengan variabel aspek fisik, reliabilitas dan pemecahan masalah rumah makan ayam-ayam resto perlu meningkatkan

semua itu dan memperbaiki segala kekurangan yang ada menjadi lebih baik lagi. Semua itu sangat berpengaruh terhadap kepuasan para konsumen.

Saran Untuk Penelitian Mendatang

Untuk penelitian yang akan mendatang disarankan untuk menambah variabel independen lainnya yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen kepuasan konsumen, agar penelitian ini lebih lengkap. Karena masih ada variabel-variabel independen lain di luar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi kepuasan konsumen

DAFTAR PUSTAKA

Donald, R., Cooper., dan Emory, C.W. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Erlangga.

Donald, R., Cooper., Schindler, S. 2006. *Business Research Methods*. Jakarta: PT Media Global Idukasi.

Fahmi, N.F., Hudayah, S., dan Wasil, M. 2009. *Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Buku Grambedia Lembuswara di Samarinda*.

Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (4th ed.)*. Semarang: Badan Penerbit-Undip.

Ibnu, S. 1997. *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta : UPP AMPYKN

Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Jawa Timur: Bayumedia Publishing.